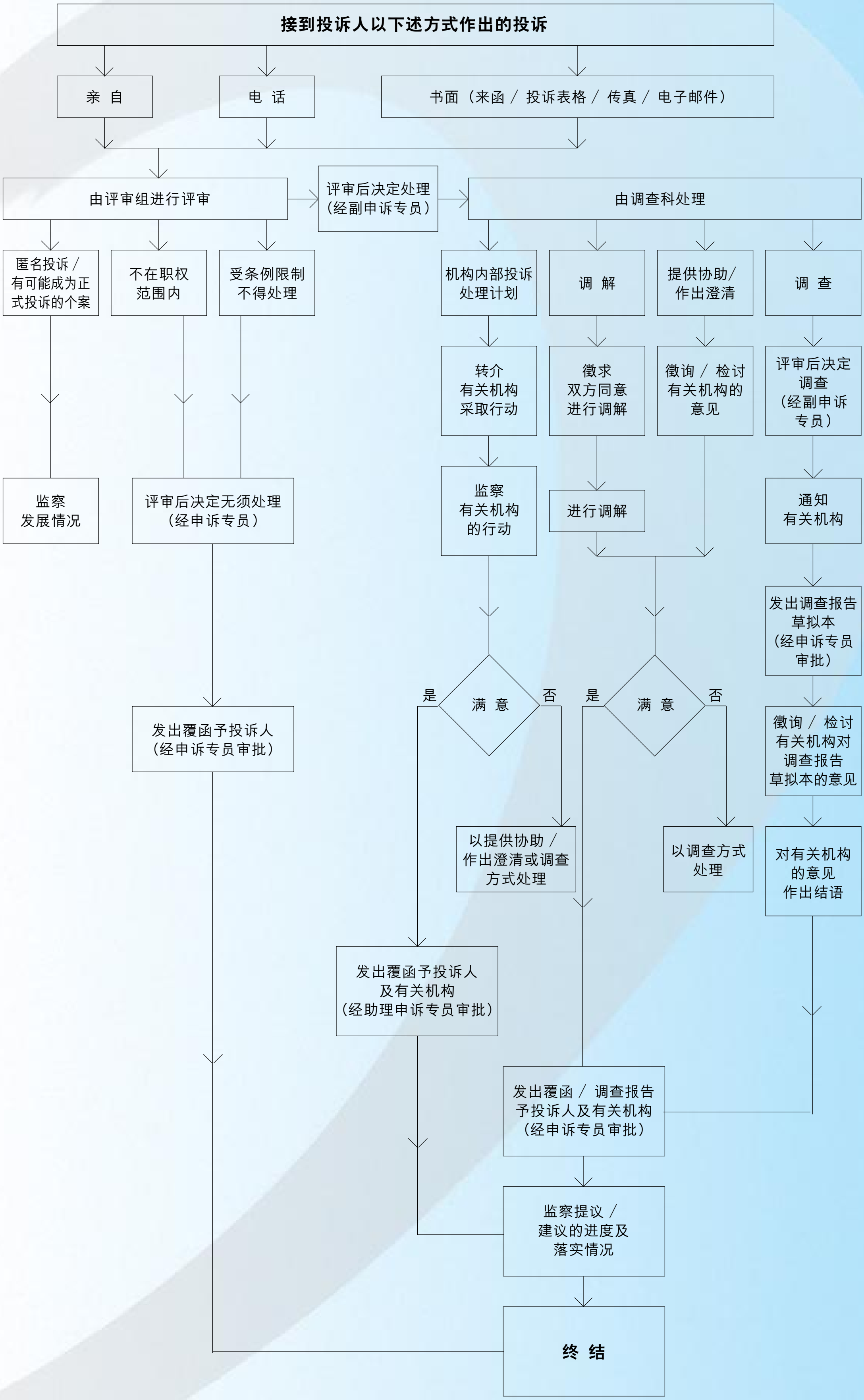
附件 3

处理投诉流程图


接到投诉人以下述方式作出的投诉
亲 自
电 话
书面（来函 / 投诉表格 / 传真 / 电子邮件）
由评审组进行评审
评审后决定处理（经副申诉专员）
由调查科处理
匿名投诉 / 有可能成为正式投诉的个案
不在职权范围内
受条例限制不得处理
机构内部投诉处理计划
调 解
提供协助/作出澄清
调 查
转介有关机构采取行动
徵求双方同意进行调解
徵询 / 检讨有关机构的意见
评审后决定调查（经副申诉专员）
监察发展情况
评审后决定无须处理（经申诉专员）
监察有关机构的行动
进行调解
通知有关机构
发出调查报告草拟本（经申诉专员审批）
是
满 意
否
是
满 意
否
发出覆函予投诉人（经申诉专员审批）
徵询 / 检讨有关机构对调查报告草拟本的意见
以提供协助 / 作出澄清或调查方式处理
以调查方式处理
对有关机构的意见作出结语
发出覆函予投诉人及有关机构（经助理申诉专员审批）
发出覆函 / 调查报告予投诉人及有关机构（经申诉专员审批）
监察提议 / 建议的进度及落实情况
终 结